# Pleins feux

LA LETTRE DE MOSELLE TOURISME

HORS SÉRIE

CLÉVACANCES

LOUEZ EN TOUTE QUALITÉ

Le Conseil Général de la Moselle a souhaité, lors de sa première Réunion Trimestrielle d'avril 2011, voir s'implanter en Moselle le label « Clévacances ». Ce label national est déjà présent dans 94 autres départements. Moselle Tourisme, bras armé du Département dans le domaine du développement touristique, a été désigné comme opérateur pour développer le label sur notre territoire.

Depuis l'automne 2011 et en étroite collaboration avec l'Union Départementale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiatives, Moselle Tourisme a labellisé plus de 90 structures (meublés de tourisme, chambres d'hôtes, résidences et habitations légères de loisirs).
Ce succès prouve que ce label national était attendu !

Bernard HERTZOG
Président de Moselle Tourisme,
1er Vice-Président du Conseil Général de la Moselle

Mai 2012

Département Moselle Conseil Général

**Moselle Tourisme**
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ET DE RÉSERVATION TOURISTIQUES
DU CONSEIL GENERAL DE LA MOSELLE
2-4, rue du Pont-Moreau - BP 80002 - 57003 Metz Cedex 1
Tél. : +33 (0)3 87 37 57 80 - Fax : + 33 (0)3 87 37 58 84
www.moselle-tourisme.com
http://moselletourisme.wordpress.com et notre espace professionnel sur www.espacepro.moselle-tourisme.com

la Moselle
ENFLAMMEZ-VOUS POUR ELLE !
moselle-tourisme.com

# Implantation d'un label national de qualité pour l'hébergement en Moselle

CLÉVACANCES

## Un signe connu et reconnu

Agréé par le Ministère du Tourisme par convention depuis mai 1997, le label met à disposition une offre de plus de **26 000 locations de vacances** et **6 000 chambres d'hôtes** labellisées dans 94 départements, répartis dans les 22 régions françaises.

Rejoindre Clévacances, c'est choisir un signe de qualité connu et reconnu, le réseau siégeant dans les instances touristiques nationales.

Son développement s'appuie sur les Comités Départementaux du Tourisme (CDT), les Comités Régionaux du Tourisme (CRT) et les Offices de Tourisme.

Depuis 2011, Moselle Tourisme est chargée par le Conseil Général de la Moselle d'implanter le label Clévacances sur l'ensemble du département.

Le label Clévacances qui est présent dans la plupart des départements français s'est tout naturellement implanté en Moselle. Il regroupe toutes les catégories d'hébergement, à la ville comme à la campagne (maison, villa, appartement, studio, chalet, chambre d'hôte, hébergement insolite, habitations légères de loisirs en camping, résidence de tourisme...) pour développer une offre qualifiée et diversifiée sur l'ensemble du département. Moselle Tourisme (Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Conseil Général) et l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (UDOTSI) ont entamé une démarche d'informations auprès des propriétaires de meublés et de chambres d'hôtes du département, en organisant des réunions par secteur géographique. Ceci afin de valoriser le label, qui en plus d'être un gage de qualité pour les touristes en terme de confort, d'hygiène, de sécurité, de services proposés, est aussi un gage de visibilité pour les propriétaires.

*"J'ai choisi Clévacances car je souhaitais que ma démarche de location soit irréprochable et que je connaissais le sérieux de ce label. La qualification objective de mon gîte m'apporte une réelle sérénité : pour moi comme pour le locataire, tout est parfaitement clair et organisé. C'est vraiment sécurisant."*

*Denise Hechinger à Rombas*

### Clévacances, un label national de référence

Créée en 1995, la Fédération Nationale Clévacances a pour but de garantir le confort des logements répondant aux critères de labellisation, promouvoir sur les marchés touristiques nationaux et internationaux des locations de vacances de qualité, développer le réseau sur le territoire français, représenter et défendre les intérêts de ses loueurs-adhérents.



## Pourquoi choisir le label Clévacances ?

### Pour bénéficier de dispositifs qui valorisent les hébergements et favorisent leur location

- Reconnaissance de la qualité des hébergements en nombre de clés (de 1 à 5) en fonction des équipements mis à disposition des locataires.
- Lisibilité d'une marque commerciale qui facilite la location.
- Meilleure évaluation de votre bien sur le marché et de sa valeur locative.
- Gestion facilitée de votre bien locatif grâce à toute une gamme de services : assistance juridique et fiscale, mise à disposition de documents types (contrat de location, état descriptif, inventaire, état des lieux...) conformes à la réglementation.
- Site extranet dédié aux propriétaires permettant la mise en ligne de vos disponibilités et l'accès à des documents liés à l'activité du loueur (documents de type fiscal, juridique, technique).
- Diffusion large des catalogues départementaux, soit une force de 700 000 guides.

### Pour une visibilité au niveau national

Au plan national, la commission « Communication et E-tourisme » de Clévacances assure une veille pour anticiper l'avenir de la marque et engager les moyens nécessaires à son développement. Concrètement, cela se traduit par :

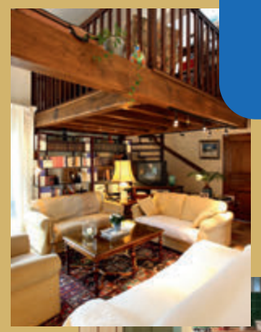
- Un site internet national qui permet de disposer de 10 photos par meublé et afficher gratuitement les disponibilités.
- Une stratégie volontariste d'évolution du site Internet www.clevacances.com, dans un souci de constante adaptation aux attentes des touristes-internautes.
- Une présence forte sur de nombreux salons du tourisme et foires en France.
- Le magazine semestriel « infoclés » qui vous informe de la vie du réseau, des dernières réglementations et des conseils juridiques.
- Un partenariat exclusif avec Abritel, numéro 1 des gîtes et chambres d'hôtes sur internet.

Cette communication nationale est relayée par de nombreuses actions de communication menées en France et à l'étranger par les antennes départementales et régionales.

### Pour des aides concrètes au niveau départemental

Afin d'assurer une implantation et un développement durables du label dans le département, Moselle Tourisme met en place un plan de promotion en faveur du label : lancement presse, édition d'une brochure, présence sur les salons, information sur le site Internet de Moselle Tourisme www.moselle-tourisme.com, réservation en ligne, contrats avec des Tours opérateurs étrangers. Moselle Tourisme aide également les propriétaires à mieux se référencer sur Internet et met à leur disposition ses compétences techniques et ses moyens.

# Mode d'emploi



Pour obtenir le label, chaque hébergement est soumis à une visite de labellisation qui est effectuée par un technicien Clévacances chargé d'évaluer la location au regard des critères de la charte de qualité du label. La mission d'instruction des demandes d'accompagnement et d'informations des loueurs est animée par Moselle Tourisme.

## Respecter la charte de qualité

La procédure de labellisation s'appuie sur une Charte de Qualité nationale qui repose sur 3 critères principaux :

- l'environnement
- l'aménagement
- l'accueil

La Charte Qualité garantit le confort et la sécurité du logement labellisé, ainsi que l'homogénéité de l'offre, quelle que soit la destination choisie. Si la visite est concluante, la labellisation est officialisée avec attribution à l'hébergement de 1 à 5 clés (pour les meublés) qui attestent de son niveau de confort. Par la suite, une visite de contrôle intervient tous les trois ans. L'hébergement peut alors gagner des clés ou en perdre, voire être radié, si le propriétaire ne respecte pas les engagements de la charte.

Les prix des locations Clévacances sont fixés librement par les propriétaires-adhérents. Toutefois, à chaque catégorie correspond une gamme de prix adaptée au niveau de prestation et dictée par le marché.

### Sachez bien préparer votre visite !

- L'hébergement devra être présenté en situation de location, c'est-à-dire propre et comportant tout le mobilier et les éléments habituellement mis à la disposition des locataires, à l'exclusion de tout autre.
- Il devra être libre de tout occupant.
- Les photos éventuellement prises par les techniciens pourront être intégrées aux supports de communication (catalogue et sites internet). Mettez tout en œuvre pour que votre hébergement soit mis en valeur : éclairage d'ambiance, éléments de décoration, fleurs...
- Si certaines photos ne peuvent être réalisées (saison, manque de luminosité...), vous pourrez fournir des photos à Moselle Tourisme pour l'insertion sur les supports de promotion.
- La qualité de l'accueil est également évaluée et constitue un point non négligeable de la labellisation.

## La visite de labellisation, point par point

La visite de labellisation est effectuée par le technicien Clévacances de Moselle Tourisme et le représentant de l'UDOTSI, en présence du propriétaire. Elle dure de 1 h 30 à 2 h 30 en fonction de la nature de l'hébergement et du nombre de lots.

Les techniciens effectuent une visite complète de l'ensemble de l'hébergement, avec pour support la grille de labellisation. Sont notamment contrôlés :

- La propreté générale, l'état des sols, plafonds et revêtements muraux.
- L'équipement de la maison et son état : literie, mobilier, électroménager, vaisselle et ustensiles de cuisine.
- La décoration générale, l'aménagement des espaces extérieurs.
- Les prestations annexes proposées (spa, piscine, etc.).



**Vous souhaitez bénéficier du label Clévacances pour votre hébergement ?**

Nous vous présentons les principales étapes de labellisation et vous donnons toutes les... clés pour réussir votre entrée dans le réseau.

## Les 9 engagements du propriétaire Clévacances

- Se soumettre à la visite préalable à la labellisation par une personne habilitée.
- Afficher le certificat justifiant le niveau de confort et la validité de façon visible dans le meublé.
- Maintenir les lieux loués à un niveau de confort conforme à la charte Clévacances.
- Assurer un accueil personnalisé du locataire.
- Envoyer un contrat et un état descriptif du meublé à tout candidat locataire.
- Faire part à sa clientèle de façon claire et explicite le montant des charges qui ne seraient pas incluses dans le prix de location et à les facturer séparément.
- Valoriser le label (apposer le panneau signalétique Clévacances, utiliser la charte graphique du label pour vos sites et autres supports).
- Signaler à l'organisme départemental Clévacances ou à l'Office de Tourisme du secteur, toutes modifications ou tous changements pouvant survenir dans le logement.
- S'acquitter de son droit d'entrée et de sa cotisation auprès de Moselle Tourisme, condition de l'attribution du label pour 3 ans.

## Conditions d'adhésion Clévacances

| Tarifs labellisation 2012 (visite de labellisation par Moselle Tourisme - Udotsi) | Tout hébergement | Hébergement supplémentaire |
|---|---|---|
| Droit d'entrée (1ère année) | 100 € | - |
| Visite de labellisation triennale | 60 € | 20 € |

| Cotisations 2012 | 1 hébergement | Hébergement supplémentaire |
|---|---|---|
| Meublé, gîte, chalet, appartement, studio, ... | 100 € | 40 € |
| Chambre d'hôte | 60 € | 20 € |

| Tarifs préférentiels 2012 (Pour les adhérents d'un Office de Tourisme) | 1 hébergement | Hébergement supplémentaire |
|---|---|---|
| Cotisation annuelle pour un propriétaire de meublé, gîte, chalet, appartement, studio, ... | 80 € | 40 € |
| Cotisation annuelle pour un propriétaire de chambre d'hôtes | 40 € | 20 € |

| Visite de classement Préfectoral «MEUBLE DE TOURISME» | 1 hébergement | Hébergement supplémentaire |
|---|---|---|
| Visite classement préfectoral valable 5 ans | 120 € | 120 € |



*«J'attendais avec impatience l'implantation du label Clévacances en Moselle. Il innove en permanence et offre une gamme de services très importante. De plus, au niveau humain, il fait vraiment la différence avec des équipes attentives, engagées et réactives.»*

*Daniel Duvoid à Berig Vintrange*

## Bon à savoir !

Parallèlement à la labellisation Clévacances, les propriétaires de meublés peuvent faire classer leur hébergement en «meublé de tourisme» de 1 à 5 étoiles. Ce classement national et volontaire est délivré par la Préfecture de la Moselle après la visite d'un organisme accrédité ou réputé accrédité (UDOTSI Moselle). Valable 5 ans, il est la reconnaissance de votre activité de location saisonnière et vous permet de bénéficier d'un régime fiscal adapté et avantageux.

# L'offre labellisée en Moselle

CLÉVACANCES

## Gîtes

- BAMBIDERSTROFF
  Commune de Bambiderstroff
  Gîte 3 clés
  03 87 90 30 11
- BOULAY
  BRABANT Nathalie
  Gîte 3 Clés
  03 54 22 80 32
  06 70 89 82 76
- DABO
  RAMM Serge
  Chalet 4 clés
  03 87 07 43 27
  06 12 12 05 11
- DOURD'HAL
  MULLER Marie-Paule
  Gîtes 3 Clés
  03 87 92 55 15
  06 08 53 71 21
- DIANE CAPELLE
  LOEDEL Roland
  Appartement 2 clés
  03 87 25 94 74
  06 19 46 92 85
- FAMECK
  MARCONATO Didier
  Gîte 3 Clés
  03 82 58 44 60
- GUINGLANGE
  Mairie de Guinglange
  Duplex 3 clés
  03 87 64 35 00
- HOMMERT
  HURTH Stéphane
  Chalet 3 clés
  09 75 35 74 42
  06 33 93 45 67
- HULTEHOUSE
  KLEIN Francis
  Chalet EC
  03 87 25 45 81
  06 88 62 82 72
- LA HOUBE
  SCHWALLER Danièle et André
  Gîte 3 Clés
  03 87 07 91 12
  06 87 98 32 11
- LORQUIN
  MATHIEU Michel
  Appartement 3 clés
  03 87 24 83 24
  06 42 10 92 95
- LUTTANGE
  PISANO Jeannette
  Gîtes 2 Clés
  03 82 83 54 95
- MARIEULLES
  RASMUS Christine
  Gîte 3 clés
  06 86 74 65 65
  03 87 52 89 97
- METZ
  BELIN Anne
  Studio 3 clés
  06 75 05 19 93
  LOPEZ Mathieu
  Appartement 3 Clés et studio 3 Clés
  06 18 88 70 00
  KIEFFER Céline et Franck
  Appartement 4 clés
  06 99 53 10 31
  OLIVERIO François
  Studio 2 clés et appartements 2 et 3 clés
  03 87 53 48 40
  06 14 14 55 86
  VIDAL Guillaume
  Appartement 4 clés
  06 09 26 80 44
- MONNEREN
  BUCHHEIMER Christian et Christelle
  Gîte 3 clés
  03 82 83 46 67
  06 87 89 56 57
- NIDERVILLER
  COLIN Sandra
  Appartement 3 clés et studio 4 clés
  06 60 54 49 82
  KUHNLE TOURS
  Studios 2 clés + appartement 3 clés
  0800 916 763
- PHALSBOURG
  KREISCHER Stéphanie et Olivier
  Gîte 4 clés
  03 87 24 48 71
  06 19 74 14 21
- PETIT-REDERCHING
  CHALL Robin et SCHOENHENTZ Eric
  Chalets EC
  Robin 06 72 79 50 16
  Eric 06 78 16 34 43
- REMILLY
  GRANDJEAN Etienne
  Gîte 3 clés
  03 87 64 82 91
  06 08 93 65 38
- TURQUESTEIN
  PELLET Yolande
  Chalet 3 clés
  03 29 41 15 53
  06 09 83 85 59
- ROMBAS
  HECHINGER Denise
  Appartement 3 clés
  06 63 01 24 89
- SAILLY-ACHATEL
  GARIGUE Laurie et Jean-Louis
  Gîte et appartement 3 clés
  03 87 57 71 74
- SARREBOURG
  MATHIEU Michel
  Appartements 3 clés
  03 87 24 83 24
  06 42 10 92 9
- VARIZE
  DARREYE Agathe et Jean-François
  Gîte 3 Clés
  03 87 69 00 75
  06 88 48 11 51
- VARSBERG
  NADLER Agnès et Marc
  Gîtes 3 clés
  03 87 93 04 11
  06 74 78 52 48

*"Nous sommes novices dans l'activité de location de gîte. L'accompagnement prodigué par l'équipe de Moselle Tourisme pour notre labellisation Clévacances a été précieux. Grâce à ce label, nous pouvons nous appuyer sur un réseau fiable et profiter de conseils judicieux."*

*Stéphanie et Olivier Kreischer à Phalsbourg*

## Chambres d'hôtes

- RACRANGE
  OGER Anne et Eric
  Chambres 2 clés et 3 clés
  03 87 86 22 64
  06 71 88 41 93
- BERIG VINTRANGE
  HOFFMANN Francine
  Chambres 2 clés et 3 clés
  03 87 05 03 84
  06 47 13 75 12
  DUVOID Daniel
  Chambres 4 clés
  03 87 01 73 72
  06 08 06 98 01
- BETTING
  MULLER Anne
  Chambres 2 clés
  03 87 04 43 44
  06 06 59 47 90
- BRULANGE
  BERTRAND Isabelle
  Chambres 2 clés et 3 clés
  03 87 01 00 00
  06 08 26 56 83
- DOURD'HAL
  MULLER Marie-Paule
  Chambres 4 clés
  03 87 92 55 15
  06 08 53 71 21
- LA MAXE
  MICHEL Chantal
  Chambres 3 clés
  06 83 28 44 10
  03 87 30 04 91
- LONGEVILLE LES CHEMINOT
  BRASTEL Fabienne et Laurent
  Chambres 3 clés
  03 87 69 75 90
  06 75 27 72 42
- MARIEULLES
  RASMUS Christine
  Chambres 3 clés
  06 86 74 65 65
  03 87 52 89 97
- NIDERVILLER
  COLIN Sandra
  Chambre 3 clés
  06 60 54 49 82
- SCY-CHAZELLES
  GRETHEN Mathé
  Chambres 3 clés
  03 87 60 09 62
  06 08 41 30 03
- SOLGNE
  M. LALLEMENT André
  Chambre 3 clés
  03 87 57 71 64
  06 89 35 51 19
  PAGE 1
- VARIZE
  DARREYE Agathe et Jean-François
  Chambres 3 clés et 4 clés
  03 87 69 00 75
  06 88 48 11 51

## Le Service Réservation de Moselle Tourisme

Pour les propriétaires souhaitant déléguer la gestion de leur bien en toute confiance, le service de réservation de Moselle Tourisme gère la location de votre bien de A à Z.

La réservation est informatisée. Le logiciel utilisé par le personnel du service de réservation permet de faire une recherche multicritères par date, par pays d'accueil, par catégorie de gîtes... Le but étant l'adéquation entre la demande du client et l'offre, en d'autres termes, la satisfaction du client.

### Des démarches facilitées et des garanties

Le service de réservation prend en charge intégralement le suivi administratif dès le premier contact avec le client jusqu'au règlement du solde. Il applique les conditions générales de réservation mises en place par le Réseau National des Destinations Départementales (RN2D) :

- Application de pénalités en cas d'annulation ou de non présentation du client.
- Possibilité pour le client de souscrire une assurance annulation (annulation, assistance rapatriement, assistante technique et responsabilité civile).
- Possibilité pour le propriétaire de consulter son planning et l'état de ses réservations grâce à un Extranet.

Par ailleurs, le service de réservation de Moselle Tourisme propose un accueil public et téléphonique en anglais et en allemand. Il peut également aider les propriétaires désireux de développer leur activité à collaborer avec des tours opérateurs ou des agences de réservation étrangères.

**Contact : 03 87 37 57 63 ou 03 87 37 57 69**
**Courriel : individuels@moselle-tourisme.com**

## Résidences

- AMNEVILLE
  DIVO Richard
  Résidence les Sources
  (69 meublés)
  3 clés
  03 87 70 81 00

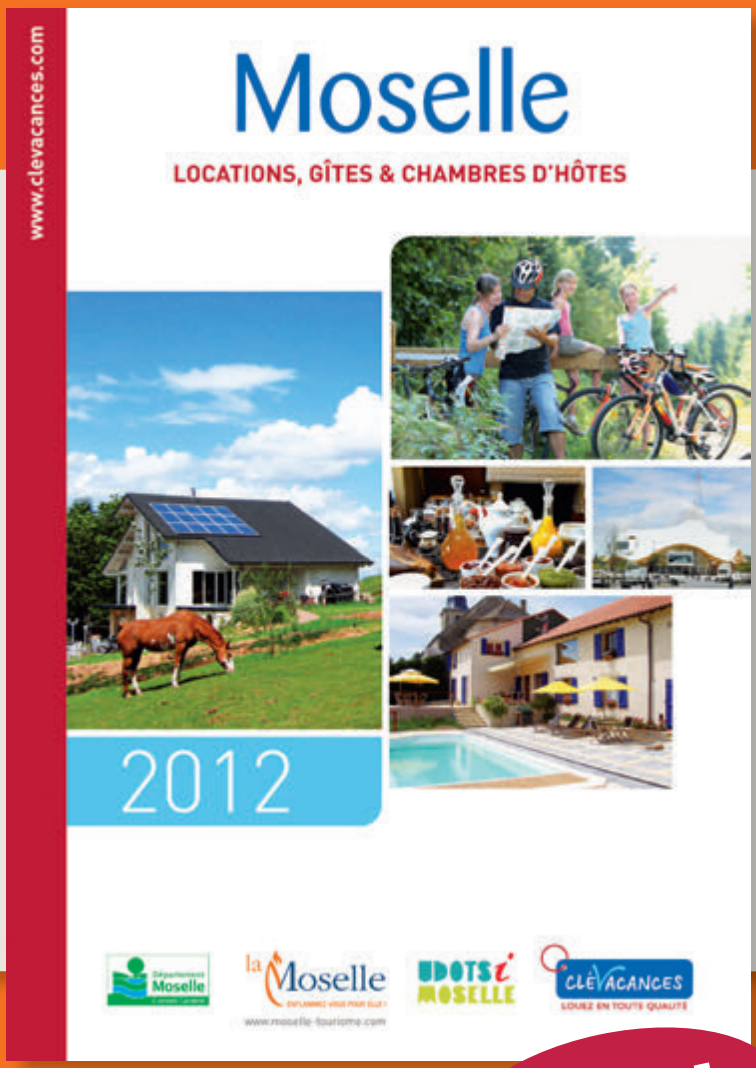
## Habitations légères de loisirs

- BURTONCOURT
  Camping
  La Croix du Bois Sacker
  SOARES Fabienne
  Habitations Légères de Loisirs 2 clés
  03 87 35 74 08

La brochure Clévacances
est disponible
sur simple demande par mail
à 57@clevacances.com
ou par téléphone au
03 87 37 57 80

Vous pouvez également l'obtenir
en téléchargement sur
www.moselle-tourisme.com
ainsi que sur le site
www.clevacances.com

Moselle Tourisme
2-4, rue du Pont Moreau, BP 80002
57003 Metz cedex 1




BROCHURE OFFERTE !

CLÉVACANCES

## Vos contacts Clévacances Moselle

**Moselle Tourisme**

**Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative**

■ **Ursula BARTHE**
2 – 4 rue du Pont Moreau
57003 METZ Cedex 1
Tél : 03 87 37 57 63
57@clevacances.com
ursula.barthe@moselle-tourisme.com

■ **Thomas BROUCK**
2 – 4 rue du Pont Moreau 57000 METZ
Tél : 06 71 42 62 68
udotsi57@gmail.com

UDOTSI MOSELLE

la Moselle
ENFLAMMEZ-VOUS POUR ELLE !

Département Moselle
Conseil Général